Conditions Générales de Vente - Forfait Bas Débit Net Compagnon

Les stipulations des présentes Conditions Générales d'Abonnement, auxquelles appartient la Netiquette fournie en Annexe 1, s'appliquent à tous les forfaits Bas Débit Net Compagnon, quel que soit leur canal de vente.
Elles sont complétées :

- par les dispositions des conditions particulières des offres jointes en fin de document,
- par les dispositions des conditions spécifiques de l'offre décrites sur le formulaire d'inscription ou d'abonnement.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes conditions générales, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

- *Client* : personne physique ou morale s'étant identifiée et inscrite à un service d'accès à Internet offert par France Télécom, avec ou sans abonnement. L'inscription se fait indifféremment par un enregistrement en ligne ou par la signature d'un formulaire d'inscription ou d'abonnement par le Client. On distingue :
  - Client sans abonnement : client inscrit à une offre de service d'accès sans abonnement. Ce client ne reçoit pas de facture de la part de France Télécom et il ne peut pas s'inscrire à des services optionnels payants et facturables par France Télécom.
  - Client abonné : client inscrit à une offre de service d'accès avec abonnement. Ce client reçoit périodiquement une facture émise par France Télécom et il peut s'inscrire à des services optionnels payants compatibles avec son offre de service d'accès et facturables par France Télécom.

  Dans la suite du document on utilisera le terme "Client" pour désigner indifféremment un Client abonné ou un Client sans abonnement.
- *France Télécom* : société qui fournit le service d'accès à Internet.
- *Internet* : réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.
- *Identifiant* : terme qui désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter au service d'accès à Internet. Les Identifiants comprennent l'identifiant de connexion, le mot de passe de connexion, l'adresse de messagerie, le mot de passe de messagerie ainsi que le numéro d'utilisateur.
- *Service d'accès à Internet* : service fourni, avec ou sans abonnement, par France Télécom et permettant au client : de se connecter au réseau Internet, de communiquer par un système de messagerie électronique, de disposer d'un espace de stockage pour ses pages personnelles, de télécharger des fichiers et logiciels, etc.
- *Connexion inactive* : connexion au réseau Internet sans effectuer d'échange de données.
- *Enregistrement en ligne* : demande d'inscription à un service d'accès à Internet effectuée sans intervention humaine extérieure, au moyen d'un serveur d'enregistrement distant et accessible par le réseau téléphonique.

  Cette méthode d'inscription ne permet pas l'inscription à tous les services d'accès à Internet offerts par France Télécom et en cas d'abonnement, elle ne permet pas l'utilisation de tous les moyens de paiement.
  Cette méthode d'inscription permet au Client d'obtenir les identifiants immédiatement et n'utilise pas de formulaire d'inscription ou d'abonnement.
- *Formulaire d'inscription ou d'abonnement* : document remis au Client lors de son adhésion par une autre méthode que l'enregistrement en ligne à un service d'accès à Internet offert par France Télécom, respectivement sans abonnement ou avec abonnement, et contenant les conditions spécifiques précisant les présentes conditions générales et particulières.
- *Site Orange* : serveur Internet accueillant le Client lors de sa connexion à Internet.
- *Service Minitel* : nom du service d'accès aux services Minitel mis à disposition en option, par France Télécom à ses Clients abonnés.
- *Pack* : association de plusieurs services et produits commercialisés ensembles.
- *Paiement à l'acte Orange* : nom du service mis à disposition par France Télécom à ses Clients abonnés.

ARTICLE 2. OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les modalités et conditions générales et particulières dans lesquelles, d'une part France Télécom met à la disposition du Client son service d'accès à Internet, et d'autre part le Client accède et utilise ce service.

Toute connexion au service est subordonnée au respect des présentes conditions générales et particulières.

L'enregistrement en ligne du Client à un service d'accès à Internet nécessite la lecture des conditions générales et particulières décrites ci-après.

La signature du "Formulaire d'inscription" ou la validation en ligne des identifiants fournis lors de l'enregistrement en ligne entraînent l'acceptation de l'ensemble des conditions générales et particulières décrites ci-après.

Les conditions spécifiques stipulées dans le "Formulaire d'inscription ou d'abonnement", fourni au Client lors de son adhésion par une autre méthode que l'enregistrement en ligne, font partie intégrante du présent contrat.

Dans tous les cas le paiement de la première facture vaut acceptation des termes du contrat pour les clients abonnés.

ARTICLE 3. ACCÈS AU SERVICE

L'accès au service est possible 24h/24, 7j/7 sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de France Télécom et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du service et des matériels.

Le service est offert à partir du micro-ordinateur du Client connecté à un réseau de télécommunications compatible avec le service d'accès à Internet et selon les spécifications techniques simplifiées décrites dans le manuel d'utilisation Internet Orange fourni au Client sur support papier ou numérique.

Les protocoles de communication utilisés sont ceux en usage sur Internet.

Le Client peut, soit utiliser les logiciels de connexion et de navigation fournis par France Télécom, soit utiliser des logiciels compatibles.

L'utilisation de logiciels fournis par France Télécom implique l'acceptation des conditions de licence d'utilisation qui accompagnent le "Manuel d'utilisation Internet Orange" ou le "kit de connexion à Internet Orange".

À ce titre, le Client s'engage à respecter les modalités d'utilisation décrites dans le manuel.

Les droits d'accès et d'utilisation du service d'accès à Internet sont des droits non exclusifs et non transmissibles.

France Télécom s'engage à mettre à disposition le service d'accès à Internet dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter du jour de l'enregistrement de la souscription du Client.

Le dépassement du délai mentionné ci-dessus ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service entre la date de mise en service maximale et la date de mise en service effective. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à France Télécom en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du client.

L'accès au service est possible à la date de réception par le Client des éléments personnels d'identification, à savoir : identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie ainsi que le numéro d'utilisateur.

L'accès au service d'accès à Internet est réservé exclusivement aux majeurs.

ARTICLE 4. UTILISATIONS DES CODES CONFIDENTIELS ET IDENTIFIANTS D'ACCÈS AU SERVICE

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au service d'accès à Internet sont personnels et confidentiels.

Le Client s'engage à conserver secrets les éléments constitutifs de son identifiant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

En cas de perte ou de vol d'un des éléments d'identification du Client, celui-ci doit informer dans les meilleurs délais France Télécom qui en fera l'annulation immédiate. Les nouveaux éléments d'identification seront transmis au Client par courrier.

L'usage du service offert par France Télécom est un usage exclusif du titulaire et/ou de ses préposés à titre professionnel ou privé. Il ne peut en aucun cas être cédé à des tiers à titre gratuit ou payant.

La modification des éléments d'identification du Client ainsi que toute modification à apporter au dossier du Client pourront, de plein droit, faire l'objet de conditions tarifaires particulières.

Il est précisé que tout usage des éléments d'identification du Client est fait sous son entière responsabilité.

Le service d'accès à Internet autorise une seule connexion à la fois par identifiant. Toute tentative de connexion simultanée avec le même identifiant pourra faire l'objet d'une suppression de l'accès, du Client concerné, par France Télécom. En particulier dans ce cas, le Client autorise de plein droit France Télécom à supprimer cet accès sans préavis.

Dans le cas où la personne qui paye les prestations ayant trait au service d'accès à Internet est différente du Client, celle-ci ne dispose d'aucun droit d'accès ou d'utilisation sur le service.

ARTICLE 5. RÈGLES D'USAGE D'INTERNET

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites du Service, et en particulier, reconnaît :

- que le Service, objet des présentes, représente un service de connexion entre le micro-ordinateur du Client et le centre serveur de France Télécom et qu'il ne porte pas sur le contenu des services que le Client pourrait consulter,

France Télécom n'exerce aucun contrôle sur les données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur et sur le contenu qu'elle héberge à la demande du Client. Le Client garantit France Télécom contre toute réclamation ou recours intenté par un tiers du fait du contenu mis en ligne par ses soins sur les outils de France Télécom. France Télécom, en tant qu'hébergeur de contenus, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise en ligne d'un contenu manifestement illicite. France Télécom propose à ses clients des moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner. Ces moyens sont mis à disposition selon des conditions tarifaires spécifiques disponibles sur l'URL suivante **http://assistance.orange.fr/1167.php** et des conditions d'utilisation disponibles sur orange.fr,

- avoir connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations,
- que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels,
- que la communication de mots de passe, codes confidentiels et d'une manière générale de tous les éléments d'identification communiqués par France Télécom est faite à ses risques et périls,
- que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. Le Client est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet.
  En particulier, France Télécom met en garde les personnes titulaires de l'autorité parentale sur la diversité et la nature des contenus disponibles sur le réseau Internet, lesquelles peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs.
- que la communauté des utilisateurs d'Internet a développé un code de conduite, également appelé Netiquette jointe en annexe 1 et consultable sur **http://www.afa-france.com/netiquette.html**, dont la violation peut avoir pour effet d'exclure le contrevenant de l'accès au Service ; France Télécom ne pourra en aucun cas être tenue responsable de ce fait,
- qu'il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet.
  France Télécom propose à ses clients des moyens techniques permettant une protection contre les virus, les intrusions et les spyware dans les limites des meilleures technologies disponibles pour lutter contre les derniers virus connus. Ces moyens sont mis à disposition selon des conditions tarifaires spécifiques disponibles sur l'URL suivante **http://assistance.orange.fr/1167.php** et des conditions d'utilisation disponibles sur orange.fr.

ARTICLE 6. COURRIER ÉLECTRONIQUE - BOÎTE AUX LETTRES ÉLECTRONIQUE

France Télécom attribue à chaque Client une ou plusieurs boîtes aux lettres, selon l'offre commerciale en vigueur.

La ou les boîtes aux lettres attribuées sont à usage exclusif du Client et/ou de ses préposés, dans un cadre familial ou professionnel.

L'accès au service des boîtes aux lettres électroniques est soumis à des conditions générales d'utilisation prévues en annexe 2. Par ailleurs, ces conditions générales d'utilisation sont disponibles en ligne à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1037.php** ou fournies en points de vente.

Elles ne peuvent être cédées à titre gratuit à des tiers que dans le cadre du service MultiBal, le Client restant en tout état de cause seul responsable à l'égard de France Télécom de ses propres boîtes aux lettres. Elles ne peuvent en aucun cas être cédées à titre payant.

France Télécom communique la ou les adresses électroniques ainsi que les mots de passe correspondants au titulaire du service d'accès à Internet. Le mot de passe d'une boîte aux lettres permet de s'identifier lors du dépôt, consultation et suppression d'un message.

Pour déposer un message dans une boîte aux lettres, il est nécessaire de connaître l'adresse électronique de la boîte aux lettres du correspondant.

Pour accéder à la boîte aux lettres, consulter, lire et supprimer ses messages, le titulaire d'une boîte aux lettres devra s'identifier en donnant son nom et mot de passe de boîte aux lettres.

Les messages sont conservés sur le serveur de France Télécom jusqu'à une limite de vingt mégaoctets par boîte aux lettres, au-delà les nouveaux messages seront automatiquement refusés. France Télécom dégage toute responsabilité sur l'intégrité des messages déposés dans la ou les boîtes aux lettres d'un Client.

Tout titulaire de boîte aux lettres autorise France Télécom à faire figurer ses coordonnées dans l'annuaire des adresses e-mail d'Orange. Toutefois, le Client ne souhaitant pas faire figurer son nom de boîte aux lettres dans cet annuaire notifiera sa demande par simple courrier électronique à l'annuaire selon la procédure qui lui sera communiquée lors de la notification qui lui sera faite par courrier électronique de son inscription à l'annuaire.

France Télécom peut, dans le respect des textes sur l'interception des correspondances, communiquer le contenu du courrier électronique de ses Clients aux autorités.

France Télécom propose aux Clients, dans le cadre de l'utilisation des boîtes aux lettres Internet Orange, le service « message indésirable ». Ce service consiste à filtrer certains messages et à les stocker dans un espace spécifique du serveur de France Télécom accessible par le Client à l'aide de son webmail. La capacité de cet espace spécifique est limitée à la capacité de la boîte aux lettres sur laquelle ce service est activé.

Pour activer ce service, le Client doit effectuer un paramétrage sur la base de critères de sélection de son choix lui permettant de réaliser ce filtrage à partir, soit d'un ou plusieurs destinataires, soit de mots clés présents dans le champ « Objet » du message.

Cet espace de paramétrage est accessible par le Client à partir du portail **www.orange.fr** (rubrique webmail) et précise l'ensemble des modalités d'utilisation de ce service.

L'adresse de messagerie qui vous a été attribuée par Internet Orange et le mot de passe associé pour chaque Boîte aux lettres créée (boîte aux lettres principale et boîte aux lettres secondaires du service « MultiBal ») constituent votre Compte Utilisateur, auxquels peuvent être associés vos usages des services de orange.fr et ainsi que des informations personnelles complémentaires.

Ce Compte utilisateur est nécessaire pour vous assurer la fourniture des services dits personnalisés du site orange.fr à savoir ceux qui nécessitent une authentification.

Les informations du Compte utilisateur sont ainsi utilisées pour vous fournir des services, vous authentifier lors de vos connexions et navigations sur le site orange.fr lorsque les services que vous souhaitez consulter le nécessitent et également pour optimiser votre utilisation desdits services.

Le Compte utilisateur vous permet également de recevoir des informations et actualités sur les services personnalisés du site orange.fr.

Le Compte utilisateur vous permet également, si vous le souhaitez, de bénéficier d'offres commerciales et publicitaires adaptées, par exemple, à vos centres d'intérêts déclarés mais aussi à vos usages c'est-à-dire à votre utilisation des services du site orange.fr.

Les Clients s'engagent à faire connaître les présentes conditions aux bénéficiaires des Comptes Utilisateurs Secondaires et donc d'une Boîte aux Lettres secondaire, lesquelles leur sont applicables.

L'ensemble des éléments relatifs à votre Compte Utilisateur principal ou secondaire sont consultables dans la rubrique Orange & moi/Mon compte du site orange.fr.

Ces conditions ne sont pas exclusives de l'application de conditions spécifiques propres à l'utilisation de chacun des services proposés sur le site orange.fr.

Certains services en ligne du portail orange.fr outre le Compte utilisateur, requièrent des informations complémentaires vous concernant et/ou les informations du Compte utilisateur sont destinées à un autre usage que ceux définies aux présentes. Dans ces cas, vous êtes informés lors de la nouvelle collecte ou avant l'utilisation du service concerné des dispositions et conditions spécifiques éventuelles qui, en cas de contradiction avec le présent document, prévaudront.

L'utilisation des Comptes Utilisateurs nécessite l'usage de "cookies", qui sont des données techniques stockées sur le disque dur de votre ordinateur et qui nous permettent de faire le lien entre votre ordinateur, votre Compte Utilisateur et votre navigation sur le site orange.fr. Ces cookies sont ainsi enregistrés sur votre ordinateur et permettent de vous authentifier et de répondre aux besoins d'une session personnalisée des services de orange.fr.

ARTICLE 7. PAGES PERSONNELLES

Les pages personnelles sont un espace de stockage alloué par France Télécom à chaque Client, selon les modalités ci-après.

France Télécom se réserve, la possibilité de modifier à tout moment le volume de stockage alloué, moyennant le respect d'un préavis de 30 jours qui sera porté à la connaissance des Clients par un message envoyé sur leur boîte aux lettres électronique personnelle ou par diffusion de l'information sur le site Orange ; celui-ci vaudra preuve entre parties.

Le Client reconnaît que l'accès à ce service est soumis à des conditions particulières disponibles en ligne sur le site Orange et accessibles avant utilisation du service.

ARTICLE 8. SERVICE MINITEL

France Télécom met à la disposition de ses Clients abonnés un service d'accès aux services Minitel.

Ce service optionnel est activé à la demande du Client.

Le Client reconnaît que l'accès aux services Minitel est soumis à des conditions tarifaires particulières, spécifiées sous la rubrique "Minitel" des services d'accès à Internet offerts par France Télécom, et que les frais éventuels de consultation de ces services lui seront facturés sur sa facture.

Toute consultation effectuée à partir de l'Identifiant du Client sera réputée être faite par le Client lui-même ou ses préposés. Toutefois, France Télécom limite la consultation des services Minitel à un montant mensuel maximum dont le seuil et les conditions sont précisés dans le formulaire d'abonnement et peuvent évoluer d'un commun accord de France Télécom et du Client.

ARTICLE 9. SERVICE PAIEMENT À L'ACTE ORANGE

France Télécom met à la disposition de ses Clients abonnés un service intitulé "Paiement à l'acte Orange".

Le Client reconnaît que l'accès à ce service est soumis à des conditions spécifiques disponibles en ligne sur le site Orange et accessibles avant chaque achat.

ARTICLE 10. RÉTABLISSEMENT DU SERVICE

France Télécom s'engage également à rétablir le service interrompu, en cas d'interruption, dans un délai de 12 jours ouvrables à compter de la réception de la signalisation du Client par son Service Client.

Le dépassement du délai de rétablissement de 12 jours ouvrables ouvre droit au client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le service interrompu entre le délai maximum de rétablissement prévu et la date de rétablissement effectif. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à France Télécom en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du client.

ARTICLE 11. RESPONSABILITÉS

11.1 Responsabilité de France Télécom

France Télécom met en place les moyens nécessaires à la bonne marche du service. Elle prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service jusqu'au filtre inclus. Ce filtre doit être installé au plus près du point de terminaison de la ligne téléphonique. Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec les Équipements conformes aux spécificités techniques décrites dans le guide d'installation et d'utilisation.

La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Clients effectuées par des tiers via le Service ;
- non-respect des procédures d'installation sauf dans le cas où l'installation est réalisée par France Télécom ou sous son contrôle ;
- agissement du Client contrevenant aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle ;
- dysfonctionnement des Équipements dont l'origine relève du seul fait du Client ;
- en cas de force majeure ;
- en cas de rupture, du fait du Client, du contrat afférent à sa ligne téléphonique ;
- en cas d'utilisation du Service par le Client non conforme aux stipulations des présentes conditions ;
- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du Service fourni par France Télécom ;
- quant au contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d'une manière générale de toute information consultée par le Client.

France Télécom n'est pas responsable sous quelle que forme et de quelle manière que ce soit des services et des contenus fournis par des tiers, y compris les services Kiosque, ainsi que de l'usage par le Client fait de ces services et de ces contenus. En particulier, dans l'hypothèse d'une résiliation des présentes, la responsabilité de France Télécom ne peut pas être engagée si le Client ne résilie pas les contrats souscrits auprès des tiers.

En tout état de cause, France Télécom reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers à l'occasion des présentes.

11.2 Responsabilité du Client

Le Client s'engage à fournir, lors de son inscription et pendant toute la durée de son abonnement, des informations d'identification exactes et à jour (notamment son nom, prénom, adresse postale).

Par conséquent, le Client est seul responsable des données qu'il communique à France Télécom.

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers.

Le Client effectue l'installation du Service y compris des équipements y afférents, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'installation et d'utilisation du Service proposé au Client.

Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à France Télécom ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus, vers circulant sur le réseau Internet ou de piratage venant de l'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières.

Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service et à tout service interconnecté.

ARTICLE 12. OBLIGATION LÉGALE DU CLIENT CONTRE LE PIRATAGE

12.1 Conformément à l'article 5 de la loi n°2009-669 du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur internet, le Client est informé des dispositions de l'article L. 336-3 du code de la propriété intellectuelle : « *La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé.* »

12.2 Le Client est informé de ce que la Commission de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet (commission HADOPI) peut être amenée à prendre les mesures suivantes :

- Lorsqu'elle est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à l'obligation définie à l'article L.336-3 du CPI, la commission HADOPI peut envoyer, sous son timbre et pour son compte, au Client par l'intermédiaire de France Télécom une recommandation contenant, le rappel de son obligation de l'article L.336-3 ci-dessus mentionné, une injonction de la respecter ainsi que toutes informations utiles concernant la lutte contre le piratage, et des moyens de sécurisation pouvant exister. Elle comportera notamment la date et l'heure des faits en cause et les coordonnées de contact auxquelles la Hadopi pourra être jointe par le client ;
- En cas de renouvellement dans un délai de 6 mois à compter de l'envoi de la recommandation visée ci-dessus, la commission HADOPI peut adresser une nouvelle recommandation comportant les mêmes informations que la précédente par voie électronique dans les mêmes conditions que visées précédemment. La commission HADOPI peut assortir cette recommandation d'une lettre remise contre signature ou de tout autre moyen propre à établir la preuve de la date d'envoi de cette recommandation.

12.3 En outre, le Client est informé que la violation des droits d'auteurs et des droits voisins au sens du code de la propriété intellectuelle par le Client ou l'un des utilisateurs de l'accès internet mis à disposition est un délit puni des peines pénales prévues aux articles L.335-2, L.335-3, L. 335-4, L.335-6 et L.335-7 du code de propriété intellectuelle. Le Client encourt aussi des sanctions civiles en réparation du préjudice subi par les ayants-droits dans le cadre de ce délit.

ARTICLE 13. QUALITÉ DE SERVICE - FORMULES DE REMBOURSEMENT

France Télécom s'engage à assurer une disponibilité du Service supérieure ou égale à 97 %, une disponibilité de la ou les messagerie(s) électronique(s) du Client, en ce qui concerne l'envoi et la réception de messages, supérieure ou égale à 99 %, une disponibilité de l'affichage de la mise à jour des pages personnelles supérieure ou égale à 98 % et une disponibilité de l'espace utilisateur supérieure ou égale à 98 %.

Le non-respect de ces engagements au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due calculé sur la période pendant laquelle le taux de disponibilité n'est pas atteint. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à France Télécom en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

Il est à noter qu'une même indisponibilité ne peut donner lieu à deux compensations. Ainsi l'indisponibilité de l'accès Internet entraînant l'indisponibilité des services accessoires tels que la messagerie électronique, l'affichage des pages personnelles et de l'espace utilisateur, le Client est fondé à réclamer une seule compensation financière pour cette même indisponibilité.

Le Client doit signaler aux Services Clients de France Télécom le non-respect des engagements de qualité de service énoncés dans le présent article, dans un délai de 3 jours ouvrables, à compter de la constatation d'un incident remettant en cause les engagements de France Télécom.

Seuls les incidents signalés par le Client remettant en cause les engagements de qualité de service de France Télécom pourront ouvrir droit à indemnisation.

ARTICLE 14. CAS DE FORCE MAJEURE

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent contrat qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à 30 jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

ARTICLE 15. DURÉE DU CONTRAT

Toute période pendant laquelle l'utilisateur a accès au service d'accès à Internet fourni par France Télécom est soumise aux présentes conditions générales.

Pour les autres stipulations se reporter aux conditions particulières et spécifiques des offres.

ARTICLE 16. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Les tarifs en vigueur sont disponibles en consultation sur le site Orange et sur demande chez France Télécom.

Pour les autres stipulations se reporter aux conditions particulières et spécifiques des offres.

ARTICLE 17. RÉSILIATION

Toute résiliation à l'initiative du Client devra être adressée à France Télécom par courrier simple. Le Client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son abonnement en contactant le Service Client de France Télécom selon les modalités décrites dans la rubrique « Assistance », disponible en ligne sur le site de France Télécom. Nous vous remercions de nous préciser autant que possible vos motivations afin de nous aider à améliorer notre service.

La résiliation à l'initiative du Client reçue après le 20 du mois en cours produira ses effets à la fin du mois civil suivant.

Dans le cas de résiliation anticipée pour des offres avec engagement dans la durée, le Client restera redevable des mensualités restant dues.

En cas de manquement par l'une des parties au présent contrat à l'exécution de ses obligations et à défaut pour cette partie d'y remédier, l'autre partie pourra résilier le présent contrat, par lettre recommandée, un mois après une mise en demeure restée infructueuse.

En outre France Télécom se réserve le droit de résilier le présent contrat, sans préavis ni indemnité, en cas de non-respect par le Client d'une quelconque des clauses mentionnées dans les présentes et en particulier dans le cas où :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau a pour cause ou origine le compte du Client.
- à la suite de la notification par les utilisateurs d'Internet que le Client ne respecte pas le code de bonne conduite de l'Internet ou fait un usage d'Internet de nature à porter préjudice aux tiers, qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et après enquête par France Télécom.

- à la suite d'un incident de paiement ou à cause d'un non-paiement des sommes dues au titre des présentes pour un Client abonné.
- l'adresse du Client telle que communiquée par celui-ci ne correspond pas à son adresse effective.

Le constat par France Télécom de l'une des hypothèses décrites ci-dessus entraîne l'interruption immédiate de l'accès au service.

ARTICLE 18. VENTE À DISTANCE

En application de l'article L 121-20 du Code de la Consommation, le Client, ayant souscrit à distance, a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le service Assistance Commerciale d'Internet Orange, dans un délai de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre, sous réserve, en cas de livraison d'un terminal, que ce dernier soit retourné à l'expéditeur.

Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Les frais de retour des éventuels Équipements à l'adresse suivante : http://assistance.orange.fr/1167.php sont à la charge du Client.

Conformément à l'article L 121-20-2 du Code de la Consommation, le Client qui accepte d'utiliser le Service via son abonnement avant la fin du délai de sept (7) jours francs renonce expressément à bénéficier de son droit de rétractation.

ARTICLE 19. DROIT D'ACCÈS ET DROIT D'OPPOSITION AU FICHIER INFORMATISÉ

La communication d'informations relatives au Client est effectuée dans le respect des obligations et droits précisés dans la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978.

Dans ce cadre tout Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives le concernant. Pour ce faire le client peut s'adresser au Service Client de France Télécom en suivant les modalités décrites dans la rubrique "Assistance : Nous contacter" disponible en ligne sur le site Orange.

Par ailleurs, conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'opposition à la cession à des tiers des informations nominatives détenues sur sa personne.

L'utilisation des adresses de courrier électronique à des fins commerciales autres que celles relatives aux informations délivrées sur les services proposés par Orange, n'est effectuée que sur consentement exprès des Clients. S'agissant de l'utilisation des informations délivrées sur les services proposés par Orange, le Client peut faire valoir son droit d'opposition à l'exception des informations nécessaires au bon fonctionnement de la formule d'abonnement.

Dans le cas des bénéficiaires de Comptes Utilisateurs secondaires, les présentes dispositions leur seront opposables.

S'agissant de l'utilisation des autres données nominatives relatives au Client y compris les adresses postales, le Client peut faire valoir son droit d'opposition à toute utilisation commerciale de celles-ci en s'adressant au Service Client de France Télécom en suivant les modalités décrites dans la rubrique "Assistance : Nous contacter" disponible en ligne sur le site Orange.

Néanmoins France Télécom peut communiquer les informations relatives aux Clients dans le cadre de réquisitions judiciaires.

ARTICLE 20. RÉCLAMATIONS

Le Service Client de France Télécom s'engage à traiter la réclamation d'un Client dans un délai d'un mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.

Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le Client a la faculté de saisir le Service National Consommateurs de France Télécom à l'adresse suivante :

Service National Consommateurs Orange Internet
33734 Bordeaux Cedex 9.

France Télécom s'engage à traiter la réclamation d'un Client dans un délai d'un mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.

Après épuisement des recours amiables internes à France Télécom, le Client est en droit de saisir le médiateur de la téléphonie par lettre simple à l'adresse suivante :

Médiateur de la Téléphonie BP 999
75829 Paris Cedex 17

ou le cas échéant la juridiction compétente.

ARTICLE 21. MODIFICATIONS

Les conditions générales et particulières en ligne prévalent sur les conditions générales imprimées.

Les parties ont convenu que France Télécom peut de plein droit, sous réserve des stipulations de l'article "Tarifs et conditions de paiement", modifier son service sans autre formalité que de porter ces modifications dans les conditions générales et particulières en ligne. Dans ce cas, le Client peut, par dérogation à l'article "Résiliation" du présent contrat, résilier le contrat dans un délai de 30 jours à compter de l'entrée en vigueur de ces modifications.

ARTICLE 22. DISPOSITIONS DIVERSES

Le Client s'engage à informer France Télécom de toute modification concernant sa situation notamment en cas de changement d'adresse et de ses références bancaires pour un Client abonné.

Dans le cas où le Client utilise le kit de connexion ou le coffret fourni par France Télécom, il s'engage à respecter les présentes conditions générales de vente et accepte la licence lui permettant d'utiliser les logiciels de connexion au service d'accès à Internet et les logiciels de navigation fournis par le kit de connexion.

Le présent contrat ne peut faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit.

France Télécom pourra céder les droits et obligations qu'elle tient du présent contrat librement, à France Télécom ou à toute société filiale directe ou indirecte de cette dernière.

Si l'une quelconque des stipulations du contrat est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

ARTICLE 23. LITIGE - COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

23.1 L'adresse du Service Clients Internet Orange est la suivante :

Service Client Internet Orange
33734 BORDEAUX Cedex 9.

France Télécom met à la disposition du Client :

1. En ligne 24h/24, 7j/7, une assistance à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr** directement à partir du micro-ordinateur du Client.
2. Un service d'accueil téléphonique 24h/24, 7j/7 pour les questions d'ordre technique au numéro suivant : 39 00 (au tarif de 0,34 € TTC/min depuis une ligne fixe France Télécom. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs. Le temps d'attente est gratuit avant la mise en relation avec votre conseiller depuis une ligne fixe RTC France Télécom) et de 8 heures à 21 heures, 6 jours sur 7 pour les questions d'ordre commercial au numéro suivant : 0 892 699 114 (au tarif de 0,34 € TTC/min depuis une ligne fixe France Télécom. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur., il convient de consulter ses tarifs. Le temps d'attente est gratuit avant la mise en relation avec votre conseiller depuis une ligne fixe France Télécom).

23.2 Le présent contrat est régi par la loi française. En cas de contestation sur l'interprétation, sur l'exécution et la réalisation de l'une quelconque des dispositions du présent contrat et à défaut d'accord amiable des parties, les règles légales d'attribution de compétence s'appliquent à l'exception des litiges concernant des personnes qui ont contracté en qualité de commerçantes pour lesquelles le Tribunal de Commerce de Nanterre sera compétent.

CONDITIONS PARTICULIÈRES FORFAIT BAS DÉBIT INTERNET ORANGE NET COMPAGNON

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes conditions particulières, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

- *Internet Orange* : nom du service d'accès à Internet avec abonnement fourni par France Télécom.
- *La Boutique des Salariés* : site intranet **http://www.laboutique.francetelecom.com** canal de distribution exclusif de l'offre Forfait Bas Débit Internet Orange Net Compagnon.
- *Société bénéficiaire* : société du Groupe FT (FT SA ou filiale) ayant adhéré à l'offre Net Compagnon (signature d'une convention avec La Boutique de Salariés).
- *Utilisateur Bénéficiaire* : salarié en activité d'une société bénéficiaire ayant une ancienneté de plus de 6 mois et appartenant à une Société Bénéficiaire à condition qu'il soit :
  - fonctionnaire,
  - salarié en CDI, CDD ou CFC,
  - salarié en contrat de qualification ou contrat d'apprentissage,
  - salarié en congé (parental, formation, sabbatique, maternité),
  - thésard lié à France Télécom par un contrat de travail.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser et modifier le contrat défini ci-dessus pour l'offre Forfait Bas Débit Internet Orange Net Compagnon.

ARTICLE 3. CONDITIONS D'ACCÈS À L'OFFRE

L'offre Forfait Bas Débit Internet Orange Net Compagnon est ouverte à tout Utilisateur Bénéficiaire à compter du 16/12/2002. La Boutique des salariés assure en ligne, lors de la commande, la vérification de la qualité de bénéficiaire de l'utilisateur (appartenance à une société bénéficiaire et respect du quota de l'offre : un seul abonnement par utilisateur bénéficiaire).

ARTICLE 4. DESCRIPTION DE L'OFFRE

L'offre Forfait Bas Débit Internet Orange Net Compagnon proposée aux Utilisateurs Bénéficiaires se compose d'un Forfait Bas Débit Internet Orange 30 heures par mois pris en charge par une Société Bénéficiaire ayant préalablement adhéré à l'offre, pour le compte de son salarié, l'Utilisateur Bénéficiaire.

Les dépassements du forfait sont facturés directement à l'Utilisateur Bénéficiaire au tarif en vigueur lors de la facturation.

La souscription à l'offre Net Compagnon s'effectue exclusivement en ligne à partir du site intranet de la Boutique des Salariés : **http://www.laboutique.francetelecom.com.**

Chaque utilisateur peut bénéficier d'un seul abonnement.

ARTICLE 5. SERVICES À LA CARTE ET OPTIONS

Les Clients, titulaires d'une Offre Forfait Bas Débit Internet Orange Net Compagnon, peuvent souscrire aux services à la carte suivants, dont les caractéristiques et les conditions tarifaires sont précisées sur le site **www.orange.fr** :

- Service noctambule, service ouvert exclusivement en Métropole,
- Service Antivirus,
- Service contrôle parental.

Le Forfait Bas Débit Internet Orange Net Compagnon n'est pas compatible avec les Options Santé et Fidélité.

ARTICLE 6. DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

La durée minimale d'abonnement au service Internet Orange est d'un mois.

Cette période prend effet à la date indiquée dans le formulaire d'abonnement, ou, au plus tôt, à la date de création par le serveur des Identifiants si celle-ci y figure et sous réserve de la réception par France Télécom de l'ensemble des documents constitutifs du dossier du Client cités dans le formulaire d'abonnement.

Au-delà de la période minimale d'abonnement, le présent contrat est renouvelable par tacite reconduction par périodes égales à la période minimale d'abonnement sauf en cas de résiliation conforme à l'article 14 Résiliation des Conditions Générales.

Toute résiliation à l'initiative du client reçue après le 15 du mois en cours produira ses effets à la fin du mois civil suivant.

En toute hypothèse, la demande doit être effectuée sur le site intranet de La Boutique des Salariés qui assurera la transmission des informations auprès de Orange pour la résiliation du Forfait Bas Débit Net Compagnon.

L'abonnement sera résilié de manière automatique en cas de départ du salarié, Utilisateur Bénéficiaire du Groupe France Télécom ou en cas de mobilité de ce dernier au sein du Groupe France Télécom vers une entité qui ne serait pas une Société Bénéficiaire.

ARTICLE 7. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Il est précisé que les tarifs auxquels le présent contrat fait référence sont :

- Les frais relatifs aux connexions hors forfait au service Internet Orange : facturation à la seconde au tarif en vigueur lors de la facturation.
- Les éventuels frais liés à la souscription de services à la carte facturés par France Télécom et en particulier les services noctambule, Antivirus et contrôle parental.
- Les éventuels frais liés à la consultation de services en ligne facturés par France Télécom et en particulier les services Minitel, Accès voyageur et Paiement à l'acte sous la rubrique "Achats service Plus".
- Les éventuels frais facturés par France Télécom suite à la modification des éléments d'identification du Client ou tout autre changement des éléments du dossier du Client.
- Les coûts des redevances, abonnement, taxe ou autre moyen de rémunération pouvant être éventuellement demandé par les titulaires des services en ligne accessibles à travers le service Internet Orange restent à la charge exclusive du Client.
- Le paiement des frais relatifs aux connexions au service Internet Orange hors forfait est à terme échu.
- Dans le cas où le paiement des sommes dues ne serait pas parvenu à France Télécom dans les délais indiqués, le montant restant dû pourra être majoré du taux d'intérêt légal augmenté de un point. Dans le cas où le retard de paiement excéderait 10 jours, France Télécom peut, de plein droit, interrompre l'accès au service sans préavis. Les sommes relatives à la période contractuelle d'abonnement en cours restent dues. Les éventuels frais d'impayés seront également supportés par le Client.
- Le Client ne pourra, en aucun cas, demander une quelconque indemnité à France Télécom du fait de l'interruption de l'accès au service suite à un incident de paiement.

- Tout paiement reçu par France Télécom après le premier du mois suivant l'envoi de la facture au Client n'est pas pris en compte dans le calcul de la facture suivante. Le Client peut cependant le déduire du montant total à payer de la facture.

Toute demande de migration vers une offre réservée aux salariés du Groupe France Télécom devra s'effectuer en ligne à partir du site de La Boutique des Salariés.

France Télécom tient à la disposition des Clients redevables d'une facture les éléments justificatifs de cette facture, selon l'état des techniques existantes, pendant le délai de réclamation des factures.

France Télécom se réserve le droit de réviser ses tarifs à tout moment sous réserve d'en informer les Clients abonnés un mois à l'avance si les nouveaux tarifs sont moins favorables aux Clients.

ANNEXE 1 - Netiquette

INTRODUCTION À LA NETIQUETTE

La Netiquette est la charte de bonne conduite des acteurs de l'Internet, qu'ils soient utilisateurs professionnels ou particuliers.
Le non-respect de ce code par l'utilisateur peut entraîner la suspension ou la coupure de son compte.
Il existe plusieurs textes différents de la Netiquette, mais la version ci-dessous est celle qui est la plus couramment utilisée, et c'est celle que recommande l'AFA.

RÈGLES DE LA NETIQUETTE

Network Working Group
Request For Comments : 1855
FYI : 28
Category : Informational
S. Hambridge
Intel Corp.
October 1995

Traduit de l'anglais en Juin 1996 à **Jussieu** par :

Gilles Missonnier, Françoise Picard, Laifa Ahmadi, Serge Belleudy.

STATUT DE CE MÉMO

Ce mémo contient des informations destinées à la communauté Internet. Ce mémo ne spécifie aucun standard Internet d'aucune sorte. La distribution de ce mémo n'est pas limitée.

Ce document fournit un certain nombre de directives pour l'Étiquette des Réseaux (Netiquette) que les organisations peuvent respecter et adapter à leur propre usage. Il fonctionne aussi comme nombre restreint de directives pour les utilisateurs individuels ou les administrateurs. Ce mémo est le fruit du Groupe de Travail Utilisation Responsable du Réseau ('RUN', Responsible Use of the Network) de l'**IETF**.

TABLE DES MATIÈRES

1.0 Introduction
2.0 Communication de un à un
2.1 Directives des utilisateurs
2.1.1 Pour le courrier
2.1.2 Pour le Talk
2.2 Directives administratives
3.0 Communication de un à plusieurs
3.1 Directives de l'utilisateur
3.1.1 Règles générales pour les listes de diffusion et les journaux électroniques
3.1.2 Règles pour les listes de diffusion de courrier
3.1.3 Directives pour NetNews
3.2 Directives administratives
3.2.1 Généralités
3.2.2 Mailing lists
3.2.3 NetNews
3.3 Directives pour le modérateur
3.3.1 Directives générales
4.0 Services d'information
4.1 Directives des utilisateurs
4.1.1 Directives générales
4.1.2 Directives concernant les services interactifs "temps réel" (MUDs MOOs IRC)
4.2 Directives administratives
4.2.1 Directives générales
5.0 Bibliographie
6.0 A propos de la Sécurité
7.0 Adresse de l'auteur

1.0 INTRODUCTION

Par le passé, la population des utilisateurs d'Internet avait "grandi avec", possédait une culture technique, et connaissait la nature des liaisons et des protocoles. Aujourd'hui, la communauté des utilisateurs comprend des gens pour qui cet environnement est nouveau. Ces "novices" ne se sont pas familiarisés avec la culture et n'ont pas besoin de connaître les liaisons et les protocoles. Afin d'amener rapidement ces nouveaux utilisateurs à la culture Internet, ce Guide offre un manuel de base que les organisations et les utilisateurs peuvent prendre et adapter à leur propre usage. Les utilisateurs doivent prendre conscience que quel que soit leur fournisseur d'accès, que ce soit un Fournisseur d'Accès Internet à travers un compte privé, ou une Université à travers un compte étudiant, ou le compte d'une compagnie, ce fournisseur a des règlements concernant la propriété du courrier électronique et des fichiers, ce qu'il est possible d'envoyer ou de poster, et comment vous présenter. Ne manquez pas de prendre connaissance de ces règlements auprès des autorités locales.

Nous avons organisé ce document en trois parties : Communications de un à un, ce qui inclut le mail et le talk ; Communications de un à plusieurs, ce qui inclut les mailing listes et NetNews ; et les Services d'Informations, ce qui inclut le ftp, WWW, Wais, Gopher, les MUDs et les MOOs. Enfin, nous avons une Bibliographie, qui peut être utilisée comme référence.

2.0 COMMUNICATION DE UN À UN (courrier électronique, talk)

Nous définissons les communications de un à un comme une communication entre deux personnes face à face : un dialogue. En général, les règles habituelles de courtoisie devraient s'appliquer et c'est encore plus important sur Internet, car le langage corporel et le ton de la voix ne peuvent qu'être déduits. Pour plus d'information sur la Netiquette pour le courrier électronique et le talk, consulter les références [1,23,25,27] dans la bibliographie.

2.1 Directives des utilisateurs

2.1.1 Pour le courrier

- À moins d'avoir votre propre connexion à Internet via un fournisseur d'accès, renseignez-vous sur la propriété du courrier auprès de votre employeur. Les lois sur la propriété du courrier électronique changent d'un endroit à un autre.
- À moins d'utiliser un encrypteur de courrier (matériel ou logiciel), vous devez réaliser que la confidentialité du courrier sur Internet n'est pas assurée. Ne mettez jamais dans un courrier ce que vous ne mettriez pas sur une carte postale.
- Respectez le copyright sur les informations que vous reproduisez. La plupart des pays ont des lois sur la propriété intellectuelle.
- Si vous transmettez ou réexpédiez un courrier que vous avez reçu, ne changez pas la formulation. Si vous divulguez dans un groupe une partie d'un courrier personnel, vous devriez d'abord en demander la permission à votre correspondant. Vous pouvez raccourcir le message ou n'en citer que les parties essentielles, mais attribuez toujours les citations à leurs auteurs.
- N'envoyez jamais de chaîne par le courrier électronique. Les chaînes sont interdites sur Internet. Vos droits d'accès au réseau seront suspendus. Si vous recevez une chaîne, parlez-en à votre administrateur système.
- Un pense-bête : soyez conservateur dans ce que vous écrivez et libéral dans ce que vous recevez. Vous ne devriez pas répondre "à chaud" (on appelle cela des "flambées") si vous êtes provoqué. D'un autre côté, vous ne devriez pas vous étonner de recevoir des "flambées" et il vaut mieux ne pas y répondre.
- En général, il vaut mieux regarder les sujets de tous les messages avant de commencer à répondre. Parfois, une personne qui vous demande de l'aide (ou une clarification) vous enverra peu après un message disant "laissez tomber". Aussi, vérifiez qu'un message auquel vous répondez vous a effectivement été adressé. Vous pourriez n'être que le destinataire secondaire d'un courrier.
- Facilitez la vie de vos correspondants. Beaucoup de logiciels de messagerie enlèvent des informations contenues dans l'en-tête et parmi elles votre adresse de réponse. Pour bien vous identifier auprès de vos correspondants, rajoutez à la fin de votre message une ou deux lignes de coordonnées. Vous pouvez saisir cette information une fois pour toutes et l'inclure systématiquement à la fin de vos courriers (certains logiciels ont cette possibilité). En langage Internet, ceci s'appelle une ". sig" ou un fichier de "signature". Votre signature est votre carte de visite (et vous pouvez en créer plus d'une en fonction des circonstances).
- Soyez vigilant en écrivant les adresses. Certaines correspondent à des groupes mais ressemblent à des adresses individuelles. Sachez à qui vous écrivez.
- Regardez les champs d'adresses secondaires, les cc's, en répondant. Ne continuez pas à écrire à plusieurs personnes si la conversation s'est transformée en dialogue.
- En général, la plupart des utilisateurs d'Internet n'ont pas le temps de répondre à des questions d'ordre général concernant Internet et son fonctionnement. N'envoyez pas de courriers indésirables pour demander des informations à des personnes dont vous avez lu le nom dans des RFCs ou sur des listes de discussion.
- N'oubliez pas que les gens à qui vous écrivez peuvent être n'importe où sur le globe. Si vous envoyez un message nécessitant une réponse immédiate, la personne qui le reçoit pourrait bien être en train de dormir chez elle quand il arrive. Donnez-lui le temps de se réveiller, d'aller au travail et de se connecter avant de considérer que le courrier n'est pas arrivé ou qu'elle ne s'en préoccupe pas.
- Vérifiez toutes les adresses avant de vous lancer dans des disgressions longues ou personnelles. Une autre bonne habitude est d'inclure le mot "long" dans le sujet du message, de cette façon le destinataire sait que lire et répondre au message lui prendra du temps. "Long" veut dire plus de 100 lignes.
- Sachez à qui demander de l'aide, souvent dans votre entourage. Cherchez autour de vous les personnes qui peuvent vous aider sur des problèmes matériels et logiciels. Sachez aussi à qui vous adresser si vous recevez quoi que ce soit d'inhabituel ou d'illégal. La plupart des sites attribuent l'adresse "postmaster" à un utilisateur expérimenté, donc vous pouvez écrire à cette adresse pour obtenir de l'aide concernant le courrier.

- N'oubliez pas que votre correspondant est un être humain dont la culture, la langue et la mentalité diffèrent de la vôtre. Souvenez-vous que les formats de date, les mesures et d'autres particularités locales ne voyagent pas forcément bien. Méfiez-vous surtout des sarcasmes.
- Écrivez normalement en minuscule. UTILISER LES MAJUSCULES REVIENT À CRIER.
- Utilisez des symboles pour mettre en valeur. Ceci *est* bien ce que je veux dire. Utilisez les tirets bas pour souligner. _Guerre et Paix_ est mon livre favori.
- Utilisez les smileys (N.D.T. : "sourillard") pour reproduire le ton de la voix, mais avec parcimonie. :-) est un exemple de smiley (penchez la tête de côté). Ne pensez pas que l'inclusion d'un smiley suffit à contenter votre interlocuteur ou lui faire oublier une insulte.
- Attendez le lendemain pour répondre à un message passionné. Si vous avez un sentiment très fort concernant un sujet, indiquez-le via une inclusion FLAME ON/OFF. Par exemple :
- FLAME ON :

  Cet argument ne mérite pas la place qu'il occupe sur les transmissions. C'est illogique et irréfléchi. Tout le monde est d'accord avec moi.
- FLAME OFF :

  N'incluez pas dans le courrier de caractères de contrôle ou des pièces-jointes non ASCII, à moins qu'il s'agisse d'ajouts au format MIME, ou que votre logiciel de messagerie les transforme correctement. Si vous envoyez des messages contenant ce genre de codes, assurez-vous que votre correspondant pourra les lire.
- Soyez bref sans être sec. En répondant à un message, citez le message original pour rester compréhensible mais sans plus. Répondre à un message en citant tout l'original est particulièrement déplaisant : enlevez tout ce qui est inutile.
- Limitez la longueur des lignes à 65 caractères et finissez-les par un retour-chariot.
- Le sujet d'un message devrait refléter son contenu.
- Si vous mettez une signature, faites-la courte. La bonne longueur ne devrait pas dépasser 4 lignes. N'oubliez pas que de nombreuses personnes paient leurs communications au temps, et plus votre message est long, plus ils paient.
- De même que le courrier (aujourd'hui) n'est pas forcément confidentiel, le courrier (et les news) peuvent faire l'objet (aujourd'hui) de contrefaçons et de falsifications, à des degrés de détectabilité divers. Faites quelques vérifications de bon sens avant de considérer un message comme authentique.
- Si vous pensez que l'importance d'un message le justifie, répondez rapidement et brièvement à un courrier électronique de façon à ce que votre correspondant sache que vous l'avez reçu, même si vous répondrez plus longuement dans un deuxième temps.
- Ce que vous attendez de votre correspondant dépend de votre relation avec lui et du contexte de la communication. Les habitudes prises dans un contexte particulier peuvent ne pas être valables en général dans le courrier au travers d'Internet. Méfiez-vous de l'argot et des raccourcis.
- Le coût de la transmission du courrier électronique est payé en moyenne aussi bien par l'expéditeur que par le destinataire (ou son organisation), contrairement à d'autres moyens de communication comme le courrier postal, le téléphone, la télévision ou la radio. Envoyer du courrier électronique à un correspondant peut aussi lui coûter en terme de bande passante, espace disque ou ressources machine. C'est la raison essentielle pour laquelle la publicité non désirée est malvenue (et interdite dans de nombreux contextes).
- Maîtrisez la taille des messages que vous envoyez. L'inclusion de larges fichiers tels que les fichiers postscript ou les programmes peut alourdir le message, à tel point qu'il ne peut plus être transmis ou consomme des ressources excessives. Une bonne règle est de ne pas envoyer de messages plus gros que 50 Kilo-octets. Utilisez de préférence le transfert de fichiers, ou alors coupez votre fichier en petits morceaux et expédiez-les séparément.
- N'envoyez pas trop d'informations dont les gens n'ont pas besoin.
- Si votre serveur de messagerie vous permet de faire suivre le courrier, évitez les redoutables boucles. Soyez certain de ne pas avoir fait de renvoi sur de nombreuses machines, afin d'éviter qu'un message qui vous est destiné rebondisse sans cesse d'une machine à une autre.

2.1.2 Pour le Talk

Talk est un jeu de protocoles qui permet à deux personnes d'entretenir une conversation en directe via l'ordinateur.

- Utilisez normalement les minuscules et la ponctuation, comme si vous tapiez une lettre ou un courrier électronique.
- Ne tapez pas au kilomètre en laissant le terminal passer à la ligne tout seul ; utilisez un Retour Chariot (CR) à la fin de chaque ligne. De même, ne considérez pas la taille de votre écran comme une taille universelle. La règle de base est de ne pas taper plus de 70 caractères, et pas plus de 12 lignes (car votre écran est divisé en deux).
- Laissez de la marge ; n'écrivez pas directement depuis le bord de l'écran.
- Tapez deux CRs pour signaler la fin de votre texte et permettre à votre interlocuteur de commencer à taper (ligne blanche).
- Dites toujours au-revoir, ou une autre formule de fin, et attendez la réponse de votre interlocuteur avant d'interrompre la session. Ceci est particulièrement important dans les communications à longue distance. N'oubliez pas que votre communication dépend à la fois de la bande passante (la largeur du tuyau) et d'un temps de latence (la vitesse de la lumière).
- N'oubliez pas que le talk équivaut à une interruption de votre interlocuteur. Ne l'utilisez que dans les règles. Et ne parlez jamais à un étranger.
- Il y a beaucoup de raison à l'absence de réponse. Ne croyez pas systématiquement que tout fonctionne correctement. Toutes les versions de talk ne sont pas compatibles.
- Talk sonne plusieurs fois si on le laisse faire. Laissez-le sonner une ou deux fois, puis interrompez-le.
- Si une personne ne répond pas, essayez un autre tty. Utilisez finger pour déterminer lesquels sont actifs. Si la personne ne répond toujours pas, arrêtez d'émettre.

- Talk trahit votre dextérité au clavier. Si vous tapez lentement et faites des erreurs, ce n'est souvent pas la peine de corriger car votre interlocuteur peut comprendre ce que vous voulez dire.
- Faites attention si vous avez lancé plus d'un talk!

2.2 Directives administratives

- Soyez certain d'avoir laissé des instructions écrites pour toutes les situations et plus particulièrement les transmissions illégales, incorrectes ou trafiquées.
- Traitez les demandes en temps et en heure - généralement le lendemain.
- Répondez rapidement aux personnes qui reçoivent des messages incorrects ou illégaux. Les demandes concernant les chaînes doivent être traitées immédiatement.
- Faites part des contraintes de fonctionnement du système, comme une limitation d'espace disque, à vos utilisateurs. Ils doivent comprendre les implications d'un transfert de fichiers par courrier électronique, comme : la saturation des disques, l'augmentation de la facture téléphonique, le ralentissement du courrier, etc.
- Assurez-vous que "postmaster" et "root" renvoient à une autre adresse, et que quelqu'un lit le courrier arrivant à cette adresse.
- Gardez la tête froide en cas de plainte dirigée contre vos utilisateurs. N'oubliez pas qu'une adresse peut être falsifiée et contrefaite.

3.0 COMMUNICATIONS DE UN À PLUSIEURS (listes de diffusion, journaux électroniques)

En multicast, les règles du courrier électronique s'appliquent : après tout, communiquer avec plusieurs personnes en un seul message (ou envoi) est analogue à communiquer avec une seule personne à part qu'on risque d'offusquer beaucoup plus de monde. C'est pourquoi il est important de savoir autant que possible à qui vous vous adressez.

3.1 Directives de l'utilisateur

3.1.1 Règles générales pour les listes de diffusion et les journaux électroniques

- Lire les listes et les journaux du mois ou des deux mois précédents avant de poster quoi que ce soit. Cela vous permettra d'appréhender la culture du groupe.
- Ne blâmez pas l'administrateur pour le comportement des utilisateurs.
- Pensez qu'un large public va lire votre message et qu'il peut comprendre votre actuel ou futur patron. Faites attention à ce que vous écrivez. Rappelez-vous aussi que les listes et les journaux sont fréquemment archivés et que vos mots seront enregistrés pour longtemps dans un endroit accessible à beaucoup de monde.
- Considérez que les gens parlent en leur nom propre et n'engagent pas leur organisation (sauf mention explicite).
- Rappelez-vous que le courrier et les journaux électroniques utilisent des ressources système. Tenez compte de leurs règles d'utilisation dans votre organisation.
- Les messages et articles doivent être brefs et pertinents. Ne sortez pas du sujet, ne parlez pas pour ne rien dire, n'envoyez pas de courrier, ne postez pas de message uniquement pour corriger des fautes de frappe ou d'orthographe. Plus que tout autre ce comportement vous étiquetterait "débutant immature".
- Le champ "subject" doit suivre les règles du groupe.
- Envoyer des faux ou des messages factices n'est pas correct.
- La publicité est autorisée dans certaines listes et certains journaux et rejetée dans d'autres. C'est un exemple de la nécessité de connaître votre public avant d'émettre. Poster de la publicité indésirable est le meilleur moyen de recevoir en retour des courriers haineux.
- Mettez un résumé du message original en tête de vos réponses ou joignez ce qu'il faut du texte initial pour donner le contexte. Cela garantira que le lecteur comprendra votre réponse. Vu la diffusion des messages d'une machine aux autres, il est possible de lire la réponse avant la question. Donner le contexte aide donc, mais ne pas rediffuser tout le message initial.
- Encore une fois, n'oubliez pas votre signature. Ainsi, on pourra vous joindre, même si les logiciels de lecture de courrier ou de journaux ont effacé dans l'en-tête votre unique référence.
- Faites attention dans vos réponses. Souvent "reply" renvoie à l'adresse de diffusion initiale qui est une liste ou un groupe. Vous pouvez ainsi envoyer une réponse personnelle à beaucoup de gens, créant des embarras. Mieux vaut taper l'adresse qu'utiliser sans contrôle la fonction "reply".
- Les accusés de réception, notifications de non-délivrance et programmes pour les vacances ne sont ni totalement standardisés ni totalement fiables sur tous les systèmes connectés au courrier Internet. Envoyés à des listes, ces messages sont envahissants et certaines personnes considèrent que les accusés de réception sont des atteintes à leur vie privée. Ne les utilisez pas.
- Si vous vous apercevez qu'un message privé a été envoyé à une liste ou à un groupe, envoyez un message d'excuse à la personne et au groupe.
- Si vous avez un désaccord avec quelqu'un d'une liste ou d'un groupe, passez au courrier électronique pour vos échanges. Si le débat peut intéresser le groupe, vous pourrez le résumer plus tard pour lui.
- N'entrez pas dans les diatribes enflammées. N'en postez pas, n'y répondez pas.
- Évitez d'envoyer des messages ou d'expédier des articles qui ne sont que des réponses à réponse gratuites.
- Attention aux textes et diagrammes en police de caractères de taille fixe. Ils s'afficheront différemment selon les systèmes, voire selon les différentes interfaces de messagerie d'un même système.
- Il y a des journaux et des listes de diffusion discutant de sujets très variés, présentant une grande diversité de styles de vie, de religions, de cultures. Poster des articles ou envoyer des messages pour dire que le point de vue exprimé

vous a offensé n'est pas acceptable. Les messages de harcèlement sexuel ou racial peuvent donner suite à des poursuites légales et il existe des logiciels pour filtrer les items que vous trouvez choquants.

3.1.2 Règles pour les listes de diffusion de courrier

Il y a plusieurs moyens de trouver de l'information concernant les listes de l'Internet et la façon de s'y abonner. Renseignez-vous sur la politique de votre organisation concernant l'abonnement à des listes et vos éventuelles contributions. En général, il vaut mieux utiliser les ressources locales avant de chercher de l'information sur l'Internet. Néanmoins, un certain nombre de fichiers news. answers, mis à jour périodiquement, indiquent les listes Internet et la façon de s'y abonner. C'est un moyen inestimable pour trouver des listes sur un sujet donné. Voir aussi les références [9, 13, 15] dans la bibliographie.

- Envoyer vos messages d'abonnement et de désabonnement à la bonne adresse. Bien que certains gestionnaires de listes soient assez fins pour filtrer ces messages, tous ne les débusquent pas. Il est de votre responsabilité d'apprendre comment marchent les listes et d'envoyer les bons courriers aux bons endroits. Bien que beaucoup de listes adhèrent à la convention de l'alias "request" pour les messages subscribe et unsubscribe, toutes ne le font pas. Informez-vous sur les conventions des listes auxquelles vous vous abonnez.
- Conservez le message de bienvenue des listes auxquelles vous vous abonnez. Il indique en général comment se désabonner.
- En général, il est impossible de retrouver un message envoyé. Même votre administrateur système ne pourra pas faire revenir un message parti. Cela signifie que vous devez vraiment être sûr que vous voulez envoyer le message que vous avez écrit.
- La fonction "auto-reply" est utile pour la communication interne, mais ennuyeuse dans les listes de diffusion. Regardez l'adresse du champ "Reply-To" quand vous répondez à un message de liste : la plupart des "auto-reply" vont à tous les membres de la liste.
- N'envoyez pas de gros fichiers aux listes de diffusion, indiquez plutôt des URL ou des versions sur serveur ftp, quand elles existent. Si vous voulez envoyer de gros fichiers par morceaux, soyez sûr que cela correspond aux habitudes du groupe. Si vous ne les connaissez pas, renseignez-vous.
- Désabonnez-vous ou utilisez l'option "nomail" (si elle est disponible) quand vous ne pouvez pas lire votre courrier pendant une longue période.
- Quand vous envoyez un message à plusieurs listes, spécialement si elles sont proches, excusez-vous pour les envois multiples.
- Si vous posez une question, expédiez un résumé des réponses. Résumez vraiment, n'envoyez pas l'accumulation des messages que vous avez reçus.
- Certaines listes sont privées. N'envoyez rien à ces listes sans y avoir été invité. Ne citez pas de message de ces listes.
- Lors d'une controverse, restez centré sur le sujet plutôt que sur les personnes impliquées.

3.1.3 Directives pour NetNews

NetNews est un système globalement distribué qui permet aux gens de participer à des conversations sur des sujets d'intérêt spécifique. C'est un système hiérarchisé, les divisions les plus importantes étant :

- sci discussions relatives à la science
- comp discussions relatives à l'ordinateur, à l'informatique technique (par opposition à sci. info)
- news discussions autour de NetNews lui-même
- rec activités de récréation, cad ludiques ou récréatives
- soc questions sociales, cad questions de société
- talk discussions sans fin
- biz articles relatifs aux affaires
- alt hiérarchie d'alternance, cad groupes alternatifs

Alt est ainsi dénommé car créer un groupe alt ne suit pas le même processus de création d'un groupe dans les autres branches de la hiérarchie. Il existe aussi des hiérarchies régionales, des hiérarchies qui sont largement distribuées comme Bionet, et votre centre d'affaires peut aussi avoir ses propres groupes. Récemment, une hiérarchie "humanities" a été ajoutée, et plus le temps passe, plus il est vraisemblable que d'autres seront ajoutées. Pour une discussion plus détaillée sur les News, voir les références [2, 8, 22, 23] dans le paragraphe bibliographie.

- Dans le langage NetNews, "Poster" se réfère à l'envoi d'un nouvel article à un groupe ou à la réponse à un article d'une autre personne. "Envoi croisé" (N.D.T. : cross-posting) se réfère à l'envoi d'un message à plus d'un groupe. Si vous utilisez l'envoi-croisé à un groupe, ou si vous dirigez "Follow-up-To :" dans l'en-tête de votre article, avertissez les lecteurs! Les lecteurs considèrent normalement que le message a été posté à un groupe spécifique et que ces "followups" vont à ce groupe. Les en-têtes modifient cet aspect.
- Lisez tout d'une discussion en progression (nous appelons cela thread) avant de poster des réponses. Évitez de poster les messages "Moi aussi" dont le contenu se limite à être d'accord avec des précédents messages. La réponse à une citation doit être plus longue que cette citation.
- Envoyez un courrier électronique quand la réponse à une question est destinée à une seule personne. Rappelez-vous que les News sont distribuées globalement et que le monde entier n'est pas intéressé par une réponse personnelle. Cependant, n'hésitez pas à poster quand quelque chose pourrait être d'un intérêt général pour les participants du Newsgroup.
- Vérifiez la section "Distribution" de l'en-tête, mais ne vous y fiez pas. À cause de la méthode complexe par laquelle les News sont distribuées, les en-têtes de distribution ne sont pas fiables. Mais si vous postez quelque chose d'un intérêt pour un nombre limité de lecteurs, utilisez une ligne de distribution qui aiderait à limiter la distribution de votre article à ces lecteurs. Par exemple, mettez la Distribution à "nj" si vous postez un article qui concerne uniquement les lecteurs de New Jersey.
- Si vous pensez qu'un article pourrait intéresser plus d'un Newsgroup, soyez sûr de faire un envoi croisé (cross-post) de cet article au lieu de le poster à chacun de ces groupes. C'est probablement le cas quand 5 à 6 groupes sont suffisamment intéressés.

- Pensez à consulter la documentation de référence (manuels d'ordinateurs, journaux, dossiers d'aide) avant de poster une question. Demandez à un Newsgroup quand les réponses sont disponibles ailleurs, génère des messages de type "RTFM" (Read The Fine Manual - Lisez-donc le Manuel, quoiqu'un sens vulgaire du mot commençant par "f" est généralement supposé).
- Bien qu'il existe des Newsgroups qui accueillent la publicité, il est considéré comme criminel d'annoncer des produits hors sujet. Envoyer une publicité à chacun et à chaque groupe peut mener à la perte de connectivité.
- Si vous découvrez une erreur dans votre article, annulez-le dès que possible.
- N'essayez pas de détruire tous les articles mais seulement le vôtre. Contactez votre administrateur si vous ne savez pas comment éliminer votre article ou si un autre article, comme une lettre en chaîne, a besoin d'être effacé.
- Si vous avez posté un article et vous n'avez pas d'écho immédiat, ne supposez pas que l'opération a échoué et ne le repostez pas.
- Certains groupes acceptent (et d'autres font bon accueil a) des envois qui, dans d'autres circonstances, seraient considérés d'un goût douteux. Il n'est pas sur que tous les lecteurs du groupe apprécient le contenu autant que vous. Utilisez l'utilitaire Rotate (qui décale tous les caractères dans votre message de 13 positions dans l'alphabet) pour éviter d'offenser. Rot13 est l'utilitaire utilisé sous Unix.
- Dans les groupes où la discussion concerne les films ou les livres, il est essentiel de marquer les articles qui révèlent un contenu important comme [Révélations]. Mettez ce mot dans votre ligne de sujet. Vous devez ajouter des lignes blanches au début de votre article pour garder le contenu hors de vue ou vous pouvez utiliser Rotate.
- La falsification des articles de News est généralement censurée. Vous pouvez vous protéger des falsifications en utilisant des logiciels qui génèrent une détection de manipulation de type "empreinte digitale", comme PGP (aux USA).
- Poster via des serveurs anonymes est accepté dans quelques Newgroups et n'est pas apprécié dans d'autres. Un contenu inapproprié posté sous l'identité de son auteur, le reste quand il est posté anonymement.
- Attendez-vous à un léger délai pour voir votre message quand vous postez à un groupe modéré. Le modérateur pourrait changer votre ligne de sujet pour se conformer à une discussion en cours particulière.
- Ne participez à de vives polémiques. Ne postez pas et ne répondez pas à des propos incendiaires.

3.2 Directives administratives

3.2.1 Généralités

- Clarifiez la politique de votre site vis-à-vis de son abonnement aux groupes NetNews et l'inscription sur les mailing lists.
- Clarifiez la politique de votre site sur comment poster aux groupes NetNews ou aux mailing lists, en incluant l'usage de déni de responsabilité dans la signature. sigs.
- Clarifiez et faites connaître publiquement la politique d'archivage (durée de conservation des articles).
- Vérifiez les accusations portées contre vos utilisateurs rapidement et avec un esprit ouvert.
- Assurez-vous du bon fonctionnement de votre système.
- Décidez de la durée d'archivage des logs (traces de connexion) du système et publiez la politique de traçage.

3.2.2 Mailing lists

- Maintenez les mailings lists à jour pour éviter le problème de rebond de mail.
- Aidez les propriétaires de listes quand les problèmes surgissent.
- Informez les propriétaires de listes des plages horaires de maintenance ou des arrêts planifiés.
- Assurez-vous d'avoir l'alias "-request" pour l'inscription aux listes et leur administration.
- Assurez-vous que toutes les passerelles de mail communiquent sans problème.

3.2.3 NetNews

- Publiez la nature des réponses que vous recevez. Si vous n'avez pas de réponses complètes, les gens pourraient avoir envie de savoir pourquoi.
- Attention à la multiplicité des logiciels lecteurs de News car leur mauvais fonctionnement pourrait être attribué au serveur de News.
- Traitez immédiatement les requêtes des utilisateurs demandant l'annulation de leurs propres articles ou des articles invalides, comme les lettres en chaîne.
- Faites des alias de "Usenet", "NetNews" et "News" et assurez-vous que quelqu'un lit le courrier.

3.3 Directives pour le modérateur

3.3.1 Directives générales

- Assurez-vous que les questions les plus fréquemment posées (FAQ) sont postées à un intervalle régulier. Incluez vos propres directives pour les articles/messages. Si vous n'êtes pas le responsable de la FAQ, assurez-vous que le travail est fait.
- Assurez-vous que vous avez un bon message de bienvenue, qui contient les modalités d'abonnement et de désabonnement.
- Les Newsgroups doivent poster leur charte/directives régulièrement.
- Maintenez les mailings lists et les Newsgroups à jour. Postez des messages à intervalles réguliers. Désignez un remplaçant quand vous êtes en vacances ou quand vous êtes absent.

4.0 SERVICES D'INFORMATION (Gopher, Wais, WWW, ftp, telnet)

Ce n'est que très récemment, dans la courte histoire d'Internet, que le "Net" a explosé avec l'arrivée de nouveaux services d'information : Gopher, Wais, World Wide Web (WWW), Multi-User Dimensions (MUDs), Multi-User Dimensions Object Oriented (MOOs) en sont quelques exemples. (voir les références [14 à 28]).

Bien que les moyens de trouver des informations se multiplient, l'usager doit néanmoins toujours être sur ses gardes.

4.1 Directives des utilisateurs

4.1.1 Directives générales

- Rappelez-vous que tous ces services appartiennent à quelqu'un ou à quelque organisme. Ceux qui paient les factures font valoir leur point de vue sur les règles d'utilisation : l'information peut-être gratuite, mais peut-être pas !
- Lorsque vous rencontrez un problème, commencez par vérifier qu'il n'est pas chez vous ; vérifiez les fichiers de configuration, les réglages des logiciels, les connexions réseau,… FAITES-LE avant d'incriminer votre fournisseur d'accès au service.
- Bien qu'il existe des conventions de nommage pour les fichiers, ne faites pas une confiance aveugle [un fichier ". doc" n'est pas nécessairement un fichier "Word"].
- Il existe de même des conventions pour les services d'information, [ex : www.xyz.com]. Bien qu'il soit utile de les connaître, ne leur faites pas aveuglément confiance.
- Vous devez connaître les conventions utilisées pour vous fournir l'information pendant une session. Les sites FTP habituellement renseignent sur le contenu à l'aide des fichiers README placés en général au sommet de l'arborescence des fichiers disponibles ; mais ne considérez pas que ces fichiers README soient toujours à jour et/ou précis.
- De façon générale, NE CROYEZ pas que toute information soit à jour et/ou précise. Garder à l'esprit que ces nouvelles technologies permettent à chacun d'être publié, mais que tous [loin s'en faut] n'ont pas conscience de la responsabilité que cela suppose…
- Sachez que, à moins d'avoir la certitude du contraire, toute information qui circule sur l'Internet circule "en clair", et sans protection contre les renifleurs ou faussaires.
- L'Internet couvrant la planète entière [ou presque], des différences culturelles peuvent apparaître dans l'utilisation des services "lointains", et parfois même heurter votre sensibilité : gardez l'esprit ouvert.
- Plutôt que de vous connecter à un serveur très utilisé, essayez d'obtenir le même service depuis un serveur "miroir" plus proche.
- Ne déposez pas sur un site FTP des fichiers à l'usage d'un tiers [cela s'appelle du "dumping"] c'est un comportement inadmissible.
- Lorsque vous avez un problème avec un site et que vous demandez de l'aide, soyez le plus précis possible dans la description de votre problème.
- Quand vous proposez votre propre service d'information, (telle une page personnelle WEB), vérifiez avec l'administrateur local les incidences sur le service local.
- Sur les sites populaires, évitez les heures de pointe de façon à étaler la charge du système.

4.1.2 Directives concernant les services interactifs "temps réel" (MUDs MOOs IRC)

Comme dans d'autres milieux, il est recommandé d'écouter d'abord pour se familiariser avec les usages.

- Il n'est pas nécessaire de saluer tout le monde, en ligne ou autour de vous ; dites "hello" ou "bonjour" cela suffit en général.
- Utilisez des procédures automatiques pour saluer les personnes n'est pas un comportement apprécié.
- Prévenez les participants si vous avez l'intention d'envoyer un gros volume d'informations ou de fichiers. Si tous sont d'accord pour le recevoir, vous pouvez le faire ; sinon cela sera très mal apprécié, comme pour la messagerie.
- Ne croyez pas que les gens que vous ne connaissez pas ont envie de parler avec vous. S'il vous prend l'envie d'envoyer des messages privés à des gens que vous ne connaissez pas, alors soyez prêts à accepter de bonne grâce qu'ils aient autre chose à faire ou simplement qu'ils n'aient pas envie de bavarder avec vous.
- Respecter les règles du groupe ; renseignez-vous s'il existe une charte pour le groupe, disponible peut-être sur un site ftp.
- N'importunez pas les autres avec des questions personnelles (âge, sexe, localisation) : attendez d'avoir un minimum de contacts, car beaucoup hésitent à donner ce genre d'information à ceux qui ne leur sont pas familiers.
- Si quelqu'un utilise un surnom ou pseudonyme, respectez son désir par courtoisie, ou bien demandez sa permission pour une utilisation "en ligne".

4.2 Directives administratives

4.2.1 Directives générales

- Précisez clairement ce qui est copiable et ce qui ne l'est pas.
- Décrivez ce qui est disponible sur votre site, ainsi que l'organisme auquel vous appartenez. Que les règlements généraux soient clairs et en évidence.
- Maintenez les informations à jour, particulièrement les fichiers "README". Mettez les fichiers README au format ascii text (7 bits).
- Indiquez (si il y a lieu) une liste des miroirs de votre site comprenant les horaires de mise à jour, et mentionnant les "copyright".
- Assurez-vous que la bande passante du réseau soit compatible avec le service que vous proposez.
- Utilisez les conventions d'extensions des noms de fichiers : .txt pour texte ascii, .html ou .htm pour HTML, .ps pour Postscript, .pdf pour Portable Document Format, .sgml ou .sgm pour SGML, .exe pour les exécutables non-Unix, etc.
- Faites-en sorte que les fichiers transférables aient un nom unique au moins dans les 8 premiers caractères.
- Si vous fournissez de l'information, assurez-vous que votre site a quelque chose de particulier à offrir. Évitez d'offrir simplement des liens vers d'autres services d'Internet.
- Ne faites pas de liens vers d'autres sites avant d'obtenir l'accord de leur administrateur.
- Rappelez-vous que réaliser un service d'informations implique aussi la maintenance du service et de l'information, et pas seulement une bonne conception.
- Assurez-vous que ce que vous postez est approprié (pas d'images binaires dans un groupe de news "texte",…).

- Testez vos applications avec différents outils. Ne croyez pas que tout marchera parfaitement parce que vous l'avez testé avec un seul logiciel "client". Pensez aussi à ceux qui ont des outils peu performants, et qui n'ont pas d'interface graphique.
- Ce que vous offrez doit être cohérent, dans le contenu ET dans la présentation.
- Soyez attentif à la pérennité de vos informations. Dater les données, et les changements que vous apportez.
- Tous les pays n'ont pas les mêmes permissions concernant ce qui peut être exporté. Vous devez connaître les implications des restrictions.
- Dites aux personnes qui vous fournissent des informations ce que vous allez en faire (par exemple feedback WWW). Il faut prévenir ceux dont vous avez l'intention de publier (ou de rendre accessibles) les commentaires.
- Faites bien connaître la réglementation des services d'information de vos utilisateurs.

5.0 BIBLIOGRAPHIE

Cette bibliographie a servi à rassembler la plupart de l'information décrite dans ce document, et donne aussi des références générales. D'autres articles ont été rassemblés par le "IETF-RUN Working Group's expérience".

1. Angell, D., and B. Heslop, "The Elements of E-mail Style", New York, Addison-Wesley, 1994.
2. "Answers to Frequently Asked Questions about Usenet"
   Auteur initial : Jerry Schwarz
   Maintenu par : **Mark Moraes** Nom de l'archive : usenet-faq/part1
3. Cerf, V., "Guidelines for Conduct on and Use of Internet"
4. Dern, D., "The Internet Guide for New Users", New York, McGraw-Hill, 1994.
5. "Emily Postnews Answers Your Questions on Netiquette"
   Auteur initial : Brad Templeton
   Maintenu par : **Mark Moraes**
   Nom de l'archive : emily-postnews/part1
6. Gaffin, A., "Everybody's Guide to the Internet", Cambridge, Mass., MIT Press, 1994.
7. "Guidelines for Responsible Use of the Internet" sur le serveur gopher de "US house of Representatives"
8. How to find the right place to post (FAQ)
   par **Aliza R. Panitz**
   Nom de l'archive : finding-groups/general
9. Hambridge, S., and J. Sedayao, "Horses and Barn Doors : Evolution of Corporate Guidelines for Internet Usage", LISA VII, Usenix, November 1-5, 1993, pp. 9-16.
10. Heslop, B., and D. Angell, "The Instant Internet guide : Hands-on Global Networking", Reading, Mass., Addison-Wesley, 1994.
11. Horwitz, S., "Internet Etiquette Tips"
    ftp ://ftp. temple. edu/…/netiquette. infohn
12. Internet Activities Board, "Ethics and the Internet", RFC 1087, IAB, January 1989.
13. Kehoe, B., "Zen and the Art of the Internet : A Beginner's Guide"
    La "Netiquette" est décrite tout au long de ce livre.
    3rd ed. Englewood Cliffs, NJ., Prentice-Hall, 1994.
14. Kochmer, J., "Internet Passport : NorthWestNet's Guide to our World Online", 4th ed. Bellevue, Wash., NorthWestNet, Northwest Academic Computing Consortium, 1993.
15. Krol, Ed, "The Whole Internet : User's Guide and Catalog", Sebastopol, CA, O'Reilly & Associates, 1992.
16. Lane, E. and C. Summerhill
    "Internet Primer for Information Professionals : a basic guide to Internet networking technology", Westport, CT, Meckler, 1993.
17. LaQuey, T., and J. Ryer, "The Internet Companion", Chapitre 3 "Communicating with People", pp 41-74. Reading, MA, Addison-Wesley, 1993.
18. Mandel, T., "Surfing the Wild Internet", SRI International Business Intelligence Program, Scan No. 2109. March, 1993.
19. Martin, J., "There's Gold in them thar Networks! or Searching for Treasure in all the Wrong Places", FYI 10, RFC 1402, January 1993.
20. Pioch, N., "A Short IRC Primer", conversion de texte par Owe Rasmussen. Edition 1.1b, February 28, 1993.
21. Polly, J., "Surfing the Internet : an Introduction", Version 2.0.3. Revised May 15, 1993.
22. "A Primer on How to Work With the Usenet Community"
    Auteur initial : **Chuq Von Rospach**
    Maintenu par : **Mark Moraes**
    Nom de l'archive : usenet-primer/part1
23. Rinaldi, A., "The Net : User Guidelines and Netiquette", September 3, 1992.
24. "Rules for posting to Usenet"
    Auteur initial : **Gene Spafford**
    Maintenu par : **Mark Moraes**
    Nom de l'archive : posting-rules/part1
25. Shea, V., "Netiquette", San Francisco : Albion Books, 1994.
26. Strangelove, M., with A. Bosley, "How to Advertise on the Internet", ISSN 1201-0758.
27. Tenant, R., "Internet Basics", ERIC Clearinghouse of Information Resources, EDO-IR-92-7. September, 1992.
28. Wiggins, R., "The Internet for everyone : a guide for users and providers", New York, McGraw-Hill, 1995.

6.0 À PROPOS DE LA SÉCURITÉ

Les aspects concernant la sécurité ne sont pas discutés ici.

7.0 ADRESSE DE L'AUTEUR

Sally Hambridge
Intel Corporation
2880 Northwestern Parkway
SC3-15
Santa Clara, CA 95052
Email : sallyh@ludwig.sc.intel.com

© AFA 2005

ANNEXE 2 - Conditions Générales d'Utilisation de la Messagerie

Les présentes conditions d'utilisation ont pour objet de préciser les conditions d'utilisation de la messagerie électronique, fonctionnalité comprise dans chaque offre d'accès à Internet de France Télécom.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Les Parties conviennent d'entendre sous les termes suivants :

- *Client* : personne physique ou morale abonnée à une offre d'accès à Internet de France Télécom ;
- *France Télécom* : société qui met à disposition des Clients, plusieurs boîtes aux lettres électroniques ;
- *Identifiant* : tout code confidentiel et/ou mot de passe permettant aux Clients de s'identifier et d'utiliser leurs boîtes aux lettres électroniques ;
- *Messagerie électronique Orange* : service permettant au Client d'accéder à ses boîtes aux lettres électroniques, de la paramétrer, d'envoyer et de recevoir des courriers électroniques et d'administrer sa boîte et son courrier électronique directement depuis la page d'accueil orange.fr ;
- *Service d'Accès à Internet* : service, basé soit sur la technologie bas débit RTC (Réseau Téléphonique Commuté) soit sur la technologie haut débit ADSL (« Asymetric Digital Subscriber Line » - pour ligne d'abonné numérique asymétrique) soit sur la technologie Fibre Optique en fonction de l'offre choisie par le Client, et permettant au Client via l'établissement de la connexion de se raccorder au réseau Internet et de communiquer par un système de messagerie électronique.

ARTICLE 2. CRÉATION ET ACCÈS AUX BOÎTES AUX LETTRES ÉLECTRONIQUES

France Télécom met à disposition de chaque Client une ou plusieurs boîtes aux lettres, selon l'offre d'accès à Internet détenue par le Client. Pour créer une boîte aux lettres, le Client doit être identifié comme "utilisateur principal", ce dernier étant le seul à pouvoir créer une boîte aux lettres.

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement à une offre d'accès Internet constitue l'adresse électronique principale et désigne le compte utilisateur principal du Client.

Chaque boîte aux lettres est identifiée par : une adresse de messagerie : xxxxxxxxx@orange.fr, un identifiant de messagerie et un mot de passe de messagerie. Ces éléments d'identification permettent l'accès à la boîte à lettres.

France Télécom communique la ou les adresses électroniques créées au cours de l'utilisation du Service d'Accès à Internet ainsi que les mots de passe correspondants au Client.

le Client peut personnaliser ses éléments d'identification. À cette fin, il est invité à consulter la rubrique « Mon compte » accessible depuis le portail «**www.orange.fr** ».

Concernant l'adresse de messagerie, le Client n'a pas la possibilité :

- de créer une adresse dont le préfixe finit par un point : exemple alain.dupont.@orange.fr ;
- d'utiliser l'arobase (@), de "$" ou " %", de parenthèses, de crochets… ;
- d'utiliser d'accent, ni de cédille, ni de caractères accentués.

Ne sont autorisés que les lettres (de A à Z), et les chiffres (de 0 à 9), les tirets (-) et les points (.) entre les lettres (mais sans finir par un point).

Une adresse doit être créée en minuscules. Les serveurs de messagerie électronique ne distinguent pas la différence entre minuscules et majuscules. Ainsi : alain.dupont@orange.fr et Alain. DUPONT@orange.fr correspondent à la même adresse de messagerie électronique.

Si le Client ne respecte pas les instructions ci-dessus, France Télécom ne peut garantir d'une part la validation de l'adresse et d'autre part qu'elle permette d'accéder à la messagerie.

L'adresse de messagerie qui a été attribuée au Client par France Télécom et le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres créée (boîte aux lettres principale et boîte aux lettres secondaire) constituent un compte utilisateur.

Les Clients s'engagent à faire connaître les présentes conditions aux bénéficiaires de boîtes aux lettres secondaires, lesquelles leur sont applicables.

L'ensemble des éléments relatifs au compte utilisateur principal ou secondaire sont consultables dans la rubrique Orange & Moi/Mon compte du site orange.fr.

Il est rappelé que l'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au service de Messagerie électronique sont personnels et confidentiels. Le Client s'engage à conserver secret ses identifiant et mot de passe, et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Tout usage des identifiants et/ou mots de passe est fait sous son entière responsabilité.

En cas de perte ou de vol d'un des identifiants et/ou codes confidentiels, le Client devra informer immédiatement France Télécom conformément aux conditions générales de son Service d'Accès à Internet.

ARTICLE 3. CONDITIONS D'UTILISATION DE LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE

France Télécom ne garantit l'acheminement des messages que s'ils transitent sur ses serveurs. Dans l'hypothèse où le Client se connecte à sa messagerie électronique et envoie des messages via une autre connexion que celle de son Service d'Accès Internet, assurée par un tiers, les messages transitent par ces serveurs tiers, France Télécom ne peut donc pas être garante de l'acheminement des messages dans ce cas.

France Télécom ne peut être tenue pour responsable des terminaux avec lesquels se connecte le Client aux serveurs de France Télécom puisque lui seul en a la maîtrise. France Télécom invite le Client à prendre toutes les mesures nécessaires afin de les sécuriser.

Le Client s'engage à ne pas falsifier l'entête des messages indiquant l'adresse de messagerie électronique à partir de laquelle les messages seront envoyés.

Conformément aux conditions générales de l'offre d'accès à Internet Orange ou du Pilote Très Haut Débit détenue par le Client, ce dernier est soumis au respect des règles de conduite prévues dans la Netiquette.

Le Client s'engage notamment à:

- ne pas pratiquer l'envoi de messages non sollicités à un ou plusieurs destinataires (« spamming »). Il est rappelé au Client que la violation de cette stipulation peut entraîner la suspension puis la résiliation de son service;
- ne pas télécharger, transmettre par courrier électronique ou par tout autre moyen des courriers électroniques et/ou fichiers contenant des virus ou plus généralement tout programme visant notamment à interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel, ordinateur ou réseau de télécommunication.

France Télécom, dès lors qu'elle a connaissance d'un comportement abusif du Client se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires afin de faire cesser un tel comportement ceci afin notamment de permettre un usage normal aux autres clients et d'éviter toute perturbation sur les serveurs.